Colloque Expertise CHSCT et risques psychosociaux

Aubervilliers le 10 avril 2012

Ouverture par Laurent Vilboeuf

La question de la prévention des risques psycho-sociaux (RPS), l'une des missions des CHSCT (Comités d'Hygiène, de Sécurité, et des Conditions de Travail), s'impose de plus en plus dans le débat public. C'est pourquoi, cinq mois après son précédent colloque sur le même thème, le 17 novembre 2011, la DIRECCTE Ile-de-France organisait une seconde édition, le 12 avril, à Aubervilliers (Seine-Saint-Denis).
Dans son allocution d'ouverture, Laurent Vilboeuf, Directeur régional - DIRECCTE Ile-de-France, a souligné que la prévention des RPS entrait dans le cadre du plan régional de santé au travail, via trois axes: améliorer la connaissance sur la santé au travail; mener une politique active de prévention des risques; élargir la recherche. Tout au long de cette journée, des acteurs de terrain (représentants syndicaux, médecins, sociologues, experts, inspecteurs du travail…), se sont succédé autour de la question du recours à l'expertise par les CHSCT, dans le cadre de la prévention des RPS en entreprise.

L'expertise CHSCT: une montée en puissance progressive, au fil des lois et de la jurisprudence.

Denise Derdek, responsable du service Santé et sécurité au travail à la DIRECCTE Île-de-France, a rappelé l'évolution législative et jurisprudentielle autour du recours à l'expertise du CHSCT. C'est par le décret du 1er août 1947 que les CHS (Comités hygiène et sécurité) voient le jour. La loi du 2 décembre 1973 entérine la création des Commissions d'amélioration des conditions de travail (CACT). Le décret du 1er avril 1974 vient renforcer les moyens et pouvoirs des CHS. La fusion des deux instances, qui crée le CHSCT, est décidée par la 4e loi Auroux du 23 décembre 1982, qui institue des moyens concrets: crédit d'heures, formation des membres, mission des délégués du personnel (DP).
En décembre 1991, la transposition de la directive européenne 89/391 en droit français établit une obligation générale de sécurité, détermine des principes généraux de prévention et étend les moyens du CHSCT, qui peut recourir à un expert agréé. La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 introduit la préservation de la santé mentale dans les principes généraux de prévention en matière de santé au travail. Les CHSCT voient leurs compétences élargies à la santé mentale. Ce sont aussi les premières mesures de lutte contre le harcèlement moral. L'obligation de sécurité de résultat constitue un renforcement des obligations de l'employeur dû à la jurisprudence (arrêts Eternit du 28/02/2002, Camus Industrie du 11/04/2002, et Ouest Concassage du 31/10/2002). Elle pèse aussi sur le pouvoir de direction de celui-ci (Snecma, 05/03/2008).
Les CHSCT ont différentes missions: contribuer à la protection de la santé physique et mentale des travailleurs; analyser les conditions de travail et des risques professionnels; développer la prévention par des actions d'information et de sensibilisation; analyser les circonstances et causes des arrêts de travail et des maladies professionnelles. Ils doivent être consultés avant toute décision d'aménagement important modifiant les conditions de travail, ainsi que sur le bilan et le programme annuel de prévention. Le recours à l'expertise peut être décidé en cas de risque grave ou de projet important modifiant conditions d'hygiène et de sécurité ou conditions de travail.



Un guide pour aider les entreprises à choisir un consultant en RPS

L'article L. 4121-1 du Code du Travail met à la charge de l'employeur une obligation de prévention des risques professionnels. Un principe relayé récemment par le plan d'urgence Darcos de fin 2009, qui invitait les entreprises de plus de 1000 salariés à ouvrir des négociations sur le sujet. Plan qui a donné lieu à la signature de 430 accords, dont un grand nombre prévoyaient le recours à un consultant. Suite à quoi les entreprises se sont retrouvées face à une offre pléthorique et assez hétéroclite. *« Nous avons été interpellés par employeurs et syndicats pour les aider à faire un choix. Avec l'aide de l'ANACT, l'INRS et la CNAMTS, nous nous sommes orientés vers un guide visant à aider les employeurs à choisir un consultant pour prévenir les RPS »*, indique Boris Vieillard, chargé de mission à la DGT.

Après une introduction rappelant le cadre réglementaire des RPS et les principes de base structurant une démarche de prévention, le guide comporte trois parties : rédaction d'un appel d'offre, choix du consultant, contractualisation. En annexe, on trouve une grille des savoir-faire attendus de la part d'un consultant en RPS.

L'expertise CHSCT : mode d'emploi

En s'appuyant sur une note de la DIRECCTE Midi-Pyrénées et de l'ARACT, Jean-Louis Osvath, inspecteur du travail dans les Hauts-de-Seine, a constaté que *« le nombre de CHSCT ayant recours à un expert pour les RPS s'est accru de façon très significative »* ces dernières années. Principales motivations pour recourir à un expert : *« une ou plusieurs plaintes de salariés, un suicide, une situation dégradée, un projet de mise en place ou de modification des évaluations »*. Pourtant, les entreprises bottent souvent en touche, évoquant des problèmes personnels de leurs employés.

Jean-Louis Osvath a donné des pistes pour recourir efficacement à l'expertise. *« Le CHSCT a, en général, recours à un expert extérieur lorsqu'il est démuni face à une situation ou lorsqu'il espère gagner en crédibilité en s'appuyant sur des indicateurs concrets,* note-t-il. *Mais l'expertise n'est qu'un outil au service du CHSCT, elle ne doit pas se substituer à lui »*. Un outil à manipuler avec précaution. *« Les questionnaires donnent souvent lieu à des tableaux sur des dizaines de pages, qui finissent par devenir des bulletins météo de la santé mentale, éloignés du travail réel »*, prévient-il. Il faut se méfier aussi des experts non agréés, ou appelés à la demande de l'employeur, de profils plus ou moins adéquats. L'inspecteur du travail a toutefois insisté sur le fait que cette expertise diligentée par l'employeur *« n'épuise pas le droit du CHSCT au recours à l'expert »*.

En cas d'obstruction patronale face à la demande d'expertise du CHSCT, le tribunal de grande instance (TGI) peut statuer en référé, assorti d'une astreinte. Mais la principale difficulté de l'expertise est qu'elle n'entraîne aucune obligation directe pour l'employeur. D'où l'importance du rôle des inspecteurs du travail, chargés de constater les manquements à leur obligation de résultat par ceux-ci. Avec le pouvoir d'engager des poursuites en cas d'infraction constatée. Jean-Louis Osvath a rappelé que dans le cadre actuel du droit, seul le harcèlement moral relève du code pénal. *« La réglementation a besoin d'être précisée en matière de santé mentale, afin de mieux lutter contre les organisations pathogènes »*, a-t-il déclaré.

Nicolas Spire, consultant (cabinet APTEIS).

« L'expertise est le moment où se cristallisent un certain nombre de rapports de force. »

« Notre cabinet intervient quasi exclusivement sur des expertises CHSCT, dans un cadre légal et contrôlé. Les RPS sont une problématique fortement émergente : aujourd'hui, les trois quarts des demandes y sont liées. L'expertise est le moment où se cristallisent un certain nombre de rapports de force. Pour faire progresser la démarche, il est préférable que nous y soyons associés le plus en amont possible. Il nous faut aussi rencontrer la direction, parfois très hostile. Le challenge étant alors d'éviter l'« enlisement » de la demande !

Enjeux de l'expertise : légitimer la parole des salariés, objectiver les situations de souffrance au travail en « facteurs de risques professionnels ». Puis, le cas échéant, informer l'employeur du fait que sa responsabilité civile, voire pénale, est engagée. Enfin, rendre visibles les actions du CHSCT. Etant établi qu'une expertise ne peut pas tout traiter : il est parfois nécessaire de s'entourer d'autres experts. »













Des expériences concrètes de recours à l'expertise CHSCT en entreprise

Les quatre témoignages produits montrent que le recours à l'expertise est parfois difficile et que ses effets ne sont pas toujours immédiats... Revue de détail, du plus « négatif » au plus encourageant...

Deux rapports d'expertise successifs passés outre par la direction.

Le CHSCT d'une entreprise de 6000 salariés, leader mondial des services d'évaluation de conformité et de certification, décide, fin 2009, d'interpeller la direction sur le stress au travail. Un groupe de travail paritaire (DRH, représentants CHSCT et CE, médecins du travail), est créé. *« Mais début 2010, une expertise s'impose pour établir un diagnostic pertinent »*, témoigne Laurent-René Lamartinie, DP et membre du CHSCT. Un comité de pilotage est créé. La démarche d'expertise, menée par le cabinet AFCOR, s'étend de mars à mai 2011, date à laquelle est présenté le rapport intermédiaire. *« Dès celui-ci, des facteurs de risque ont été mis en évidence : travail en temps masqué, accélération du rythme de travail, rôle de la technologie, isolement, manque de reconnaissance... Des éléments confirmés par le rapport final, remis fin octobre 2011 au CoPil, puis en janvier 2012 au CHSCT »*, souligne Laurent-René Lamartinie.

Mais dès juillet 2011, sans attendre le rapport définitif, la direction met en place un projet pilote, appelé « 2012-2015, amélioration de l'efficacité managériale » et basé sur le *Lean Management*, qui vise à standardiser production et organisation du travail pour maximiser la productivité. Sollicité par la direction pour donner un avis, le CHSCT requiert une expertise sur le pilote du projet. Le rapport d'expertise, présenté en janvier 2012 par le cabinet Sextant, condamne le projet pilote. *« La sur-prescription comme réponse à la question de l'amélioration du travail, ajoutée à des injonctions paradoxales, génèrent une source potentielle de débordement et de dégradation des conditions de travail »*, est-il souligné. La direction ne tient pas compte de l'avis négatif du CHSCT et déploie le projet pilote sur un autre site et pour un métier différent. Le CHSCT se pose aujourd'hui la question des suites possibles à cette action. En attendant, il a ouvert des négociations avec les organisations syndicales, en vue de la mise en œuvre d'un plan d'action et de suivi pour la prévention des RPS au travail, courant 1er semestre 2012.

Une expertise reportée par la division des élus et l'absence de soutien.

Dans cette société de conseil aux entreprises de 350 salariés, comprenant 80 % de cadres, les bénéfices sont au rendez-vous. Mais plus de 90 % d'entre eux sont remontés à la holding. Le climat social est fortement dégradé. *« En contacts permanents avec les clients, nous menons un travail d'analyse dans l'urgence et le bruit, avec une évaluation uniquement quantitative,* expose Catherine Angrand, juriste. *Le management est vertical, infantilisant et rigide, nous n'avons ni temps de récupération, ni formation. »* Conséquences pour les salariés : stress permanent et fatigue importante, démotivation et dépressions, fort taux d'absentéisme, perte du sens critique et de la solidarité, émergence de comportements de délation. *« Facteur aggravant : en dépit du nombre d'IRP (CE, DP, délégués syndicaux, CHSCT), il n'y a pas de document unique et la négociation est inexistante »*, pointe Catherine Angrand.

Face à une situation encore dégradée à partir de fin 2010 (multiplication de faits de harcèlement), un droit d'alerte est exercé par une DP en décembre 2011 : l'inspection du travail est saisie, la médecine du travail avertie. Mais les divisions des élus, ainsi que la non mobilisation de l'Inspection du travail, des syndicats et de la médecine du travail, font échouer l'expertise RPS inscrite à l'ordre du jour du CHSCT.

Suite à ce refus, le champ libre laissé à la direction augmente encore la pression sur les salariés. Les rémunérations sont revues



à la baisse, le nombre d'arrêts maladies, de licenciements individuels et de contentieux judiciaires est en hausse. Jusqu'à janvier 2012, où les salariés reçoivent le soutien inattendu de la CNAMTS, la CPAM et la CRAMIF, alertés par la répétition des arrêts maladie. Un plan d'action est exigé dans un délai de 3 mois (pour fin avril). *« Cela pourrait contraindre la société à procéder à une expertise sur les RPS et amener les membres du CHSCT à voter celle-ci »*, espère Catherine Angrand. A suivre donc…

Une souffrance au travail reconnue, mais un changement qui tarde à venir.

Dégradation de la gouvernance de l'entreprise ; intimidations, menaces, licenciements ; évolutions de carrière arbitraires ; organisation qui concentre les pouvoirs, discrimination syndicale… Dans cette association paritaire de 295 salariés, chargée de la gestion des œuvres sociales, le climat social était délétère. Face à cela, les trois organisations syndicales (CGT, CFDT, CFE-CGC) s'unissent et alertent l'Inspection du travail. *« Sans aucune réaction de la direction »*, accusent Jérémie Tayer et Marie Adam, délégués CFDT. Le suicide d'un salarié sur son lieu de travail, en octobre 2009, déclenche, en octobre 2010, la demande d'expertise du CHSCT par le CE. *« Mais le médecin du travail se refuse à prendre position »*, souligne Jérémie Tayer. La direction contre-attaque par la proposition d'un audit externe sur le climat social. Une démarche contrainte pour les représentants du personnel, mais finalement acceptée devant l'urgence de la situation.

Les résultats de l'audit sont très favorables à l'action du CHSCT. Malgré cela, le Conseil d'Administration ne réagit vraiment qu'à la suite de la publication d'articles de presse. Des cadres sont licenciés, le médecin du travail remplacé. *« En dépit de ces avancées, beaucoup reste à construire car les sources du mal-être persistent. L'inspectrice du travail et la cellule Souffrance et travail ont été et restent à ce jour nos seuls soutiens actifs »*, concluent les délégués.

L'expertise débouche sur le retrait d'un projet comportant des changements organisationnels importants.

Le 30 décembre 2009, la direction de la Fnac Forum informe les partenaires sociaux qu'elle entend procéder à une harmonisation des supports des entretiens annuels d'évaluation. Mais elle se refuse à procéder au processus d'information-consultation du CHSCT, au motif qu'il s'agit d'une harmonisation n'impliquant pas de modifications importantes. Telle n'est pas l'opinion des membres du CHSCT. *« C'est pourquoi, en décembre 2009, nous avons voté le recours à une expertise, conformément à l'article L. 4614-12 du Code du travail »*, expliquent José Da Silva et Stéphane Nguyen Tho-Loc, représentants du CHSCT.

Devant le veto de la direction, l'Inspection du travail rappelle à celle-ci, en janvier 2010, que pour s'opposer à l'expertise, elle doit recourir à la justice. Ce qu'elle fait en février. Une demande rejetée le 15 avril par le TGI de Paris, au motif que le projet comporte des "changements importants". La direction ne souhaite pas faire appel.

Le 9 juillet, l'expertise (cabinet Syndex) conclut à l'existence d'un conflit éthique entre les valeurs traditionnelles de l'entreprise et les nouvelles valeurs, basées sur l'actionnariat et les services. Suite à quoi, la direction décide de revenir à l'ancien support des entretiens annuels. *« Restituée à tous les CHSCT de Fnac Paris, l'expertise a contribué à mieux faire comprendre le rôle de l'instance auprès des salariés, à renforcer la dynamique des CHSCT des Fnac Paris, et à instaurer un dialogue plus approfondi »*, se félicitent les deux délégués.

« Le médecin du travail : un traducteur entre employeurs et salariés. »

« Le traitement des RPS est toujours de la gestion de crise, avec une forte charge émotionnelle. Les membres des IRP sont souvent peu formés, les employeurs éloignés du travail réel. Avec, pour les premiers, des difficultés à mettre en forme la demande et le risque de voir leurs objectifs détournés par la direction. Par ailleurs, les entretiens menés dans le cadre des expertises ne garantissent pas forcément les droits des salariés. Les résultats n'en sont pas toujours lisibles, les plans d'action ont du mal à se mettre en place. D'où l'intérêt d'un regard externe et impartial. Le médecin du travail peut avoir un rôle de traducteur, de mise en concordance des résultats avec les situations exprimées, pas toujours restituées dans leur complexité par l'expertise. Sa mission : faire du lien entre employeur et salariés et assurer la continuité des travaux du CHSCT.

POINT DE VUE.
François Desriaux, rédacteur en chef de la revue « Santé & travail »

« La lutte contre les RPS passe par la considération du travail dans son ensemble. »

« S'il est facile d'éradiquer le risque à sa source pour les maladies professionnelles, cela l'est beaucoup moins pour ce qui est des RPS, qui ne dégradent pas que les relations sociales, mais aussi l'organisation du travail et son contenu. C'est pourquoi cette prise en compte du facteur travail dans son ensemble me semble une voie d'entrée plus prometteuse pour les IRP que celle du simple champ des relations sociales.

Toutefois, la difficulté à démontrer le lien entre mauvaises conditions de travail et risques de décompensation psychique est aggravée par les dérives de l'expertise, devenue un marché. En cela, je me félicite du travail de la DGT afin de moraliser un certain nombre de pratiques. Ainsi de la prise en compte croissante par les pouvoirs publics de la question : en témoigne le rapport d'experts coordonné par Michel Gollac et remis à Xavier Darcos le 11 avril dernier, qui préconise la mesure de six facteurs de ces RPS.

Un bémol toutefois : si le CHSCT est l'IRP qui a conquis le plus de pouvoir, la construction d'un rapport de force avec l'employeur est aujourd'hui limitée par la crise de la syndicalisation et par l'individualisation des relations de travail. C'est pourquoi, alors que nous nous apprêtons à fêter les 30 ans des lois Auroux, la réaffirmation du droit d'expression en entreprise me semble la meilleure action à mettre en place contre les RPS. »

Conception - réalisation : Groupe AEF - Verbatim Communication - Crédits photos : DIRECCTE IDF - Maquette : Balthazar Editing • mai 2012 • Copyright : Service Communication DIRECCTE IDF